

**SKRIPSI**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEDAGANG  
KAKI LIMA KAWASAN SIMPANG TUJUH KUDUS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk menyelesaikan Jenjang Pendidikan  
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Disusun oleh :  
YULI TRIAN SARI  
NIM 201411427

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEDAGANG KAKI LIMA KAWASAN SIMPANG TUJUH KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Kudus, 2018

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
(Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS)  
NIDN. 0628045901

  
(Ratih Hesty Utami, SE.MM)  
NIDN. 0624018301

Ketua Progdi

  
(Agung Subono, SE.M.Si)  
NIDN. 0520017602

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, HARGA DAN**  
**LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEDAGANG**  
**KAKI LIMA KAWASAN SIMPANG TUJUH KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, Juli 2018

**Mengetahui,**

**Ketua Progdi**



**(Agung Subono,SE.M.Si)**  
**NIDN. 0520017602**

**Dosen Pembimbing I**



**(Dr. Dra. Mamik Indaryani.MS)**  
**NIDN. 0628045901**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**(Dr. H. Mochamad Edris,Drs,MM)**  
**NIDN 0610702010101021**

**Dosen Pembimbing II**



**(Ratih Hesty Utami,SE.MM)**  
**NIDN.0624018301**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Allah lah kamu berharap.*

*(QS Al Insyiroh:6-8)*

*Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari besok. Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti bertanya.*

*(Albert Einstein)*

### PERSEMBAHAN :

*Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya, teman-teman, almamater UMR*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEDAGANG KAKI LIMA KAWASAN SIMPANG TUJUH KUDUS” dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang selalu menyertai kehidupan penulis dengan berkat dan KuasaNya.
2. Bapak Dr.H.Mochamad Edris,Drs,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono,SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Dr.Dra Mamik Indaryani,MS selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing dengan kesungguhan hati selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ratih Hesty Utami,SE.MM selaku dosen pembimbing II yang juga mengarahkan dan membimbing penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Pedagang Kaki Lima Kawasan Simpang Tujuh Kudus atas ketersediaanya memberikan data untuk membantu peneliti.

7. Responden yang telah membantu penulis dengan mengisi kuesioner guna melengkapi data yang penulis perlukan.
8. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan nasehat.
9. Untuk seseorang yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan, dan selalu bisa jadi tempat berbagai cerita serta berkeluh kesah.
10. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih untuk doa dan memberikan dukungan hingga saat ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Kudus, 2018

Penulis

Yuli Trian Sari  
201411427

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEDAGANG  
KAKI LIMA KAWASAN SIMPANG TUJUH KUDUS**

Nama : Yuli Trian Sari

Nim : 201411427

Pembimbing :

1. Dr.Dra Mamik Indaryan,MS
2. Ratih Hesty Utami,SE.MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kenyamanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pedagang kaki lima kawasan Simpang Tujuh Kudus secara parsial maupun berganda.

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kenyamanan ( $X_2$ ), harga ( $X_3$ ) dan lokasi ( $X_4$ ) sebagai variabel independen dan keputusan pembelian ( $Y$ ) sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang kualitas pelayanan, kenyamanan, harga dan lokasi kepada 98 responden. Uji instrumen data digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi uji t (uji parsial), uji f (berganda), analisis koefisien determinasi (*adjusted R Square*).

Hasil penelitian, ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan, kenyamanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada pedagang kaki lima dengan kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung}$  2,113 sig 0,037, kenyamanan nilai  $t_{hitung}$  2,045 sig 0,044, harga nilai  $t_{hitung}$  2,202 sig 0,030, dan lokasi nilai  $t_{hitung}$  2,090 sig 0,039. Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan, kenyamanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada pedagang kaki lima dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,719 >  $F_{tabel}$  2,470.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, Harga dan Lokasi**

***Analysis of Service Quality, Comfort, Price and Location to Purchasing  
Decision at Simpang Tujuh Kudus.***

*Name* : Yuli Trian Sari

*Nim* : 201411427

*Advisor* :

1. Dr.Dra Mamik Indaryan,MS

2. Ratih Hesty Utami,SE.MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

*The purpose of this study is to test if there is influence affect the quality of service, comfort, price and location affect purchasing decisons at Simpang Tujuh Kudus.*

*In this variable used is the quality of service, comfort, price and location as independent variables and purchasing decisions as the dependent variable. Sampling technique using Non-Probability Sampling. Data were obtained by distribusing questionnaires to 98 respondents. Test instrument data used validity test and reliability test. Data analysis using t test regression analysis (partial test) f test (multiple), coefficient of determinatin analysis (Adjusted R Square).*

*The result of the researc, there are significant positive influence of service quality, comfort price and location affect purchasing decisons at Street Trader of 7 Intersection Kudus Area. With service quality value  $t_{hitung}$  2,113 sig 0,037, comfort value  $t_{hitung}$  2,045 sig 0,044, price value  $t_{hitung}$  2,202 sig 0,030, and location value  $t_{hitung}$  2,090 sig 0,039. Is there are significant positive quality of service, comfort, price and location affect purchasing decisons at Street Trader of 7 Intersection Kudus Area value nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,719 >  $F_{tabel}$  sebesar 2,470.*

***Keywords : Service Quality, Comfort, Price and Location***



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kenyamanan.....	15
2.3.1 Pengertian Kenyamanan.....	15
2.3.2 Aspek dalam Keyamanan .....	16
2.3.3 Indikator Kenyamanan .....	16
2.4 Harga.....	17
2.4.1 Pengertian Harga .....	17
2.4.2 Macam-Macam Penetapan Harga.....	18
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	20

2.4.4	Indikator Harga.....	20
2.5	Lokasi.....	20
2.5.1	Pengertian Lokasi .....	20
2.5.2	Faktor Pertimbangan Penentuan Lokasi.....	22
2.5.3	Indikator Lokasi .....	22
2.6	Keputusan Pembelian.....	23
2.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.6.2	Proses Keputusan Pembelian.....	23
2.6.3	Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Membeli .....	24
2.6.4	Indikator Keputusan Pembelian .....	28
2.7	Hubungan Antar Variabel .....	29
2.8	Penelitian Terdahulu .....	32
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
2.10	Hipotesis.....	36
2.11	Definisi Operasional Variabel.....	37
2.11.1	Variabel bebas atau <i>independent</i> dalam penelitian ini adalah :.....	37
2.11.2	Variabel terikat atau <i>dependent</i> dalam penelitian ini adalah :.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Rancangan Penelitian.....	41
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.2.1	Jenis Data .....	41
3.2.2	Sumber Data .....	42
3.3	Populasi dan Sampel .....	42
3.3.1	Populasi .....	42
3.3.2	Sampel .....	42
3.4	Pengumpulan Data .....	44
3.5	Uji Instrumen Data.....	44
3.5.1	Uji Validitas .....	44
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.6	Pengolahan Data.....	48
3.7	Analisis Data .....	49

3.7.1	Analisis diskriptif .....	49
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	49
3.8	Analisis Statistik .....	50
3.8.1	Analisis Regresi Berganda .....	50
3.9	Uji Hipotesis I (Uji t) .....	51
3.10	Uji Hipotesis II (Uji F).....	51
3.11	Uji Koefisien Determinasi dengan <i>Adjusted R Square</i> .....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		53
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
4.2	Penyajian Data .....	54
4.2.1	Deskripsi Responden.....	54
4.2.2	Umur Responden.....	54
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	56
4.2.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
4.2.3.2	Variabel Kenyamanan .....	56
4.2.3.3	Variabel Harga .....	57
4.2.3.4	Variabel Lokasi .....	58
4.3	Analisis Data .....	59
4.4	Pengujian Hipotesis.....	60
4.5	Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
DAFTAR PUSTAKA .....		73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pedagang Kaki Lima Kawasan Simpang Tujuh Kudus Tahun 2018 .....	3
Tabel 3.1 Sampel.....	40
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Kenyamanan .....	43
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Harga.....	43
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Lokasi .....	43
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1 Umur Responden.....	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan .....	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	54
Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Lokasi .....	55
Tabel 4.7 Tabel Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.8 Data Regresi.....	56
Tabel 4.9 Analisis Parsial.....	58
Tabel 4.10 Pengujian berganda .....	62
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahap Proses Keputusan Membeli .....	22
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	33

